

# دليل تقديم شكوي

## هل يمكنني تقديم شكوي؟

يحق للعملاء الذين تتراوح أعمارهم بين 16 و17 عامًا الحصول على محام مستقل يمكنه المساعدة ودعم قراراتك وعونك على التحدث إن سارت الأمور على نحو خاطئ. ويمكن الاستعانة بهم من خلال مكتب مفوضي الطفل. يرجى إبلاغنا عند الحاجة للمساعدة على التواصل معهم.

[childrenscommissioner.gov.uk](http://childrenscommissioner.gov.uk)

الاتصال برقم **020 7783 8330**

Children's Commissioner for England

Sanctuary Buildings

20 Great Smith Street

London

SW1P 3BT

يمكنك تقديم شكوي في حالة عدم رضاك عن خدمات Stonewater، في حالة ما يلي:

- أخبرت Stonewater عن الخدمة التي تحتاجها، ولم تحصل على الإجابة المرجوة.
  - قصّر أحد شركائنا المتعاقدين في إصلاح مشكلة أو تصرف على نحو غير لائق.
  - أساءت Stonewater في التعامل مع تقرير متعلق السلوك المعادي للمجتمع.
  - تم خرق سياسة Stonewater أو لم تتبع على نحو صحيح.
- في بعض الحالات، لن نتمكن من التحقيق في شكواك، بما في ذلك في حالة شروعنا بالفعل بالتحقيق أو وجود إجراء آخر يمكنك اتباعه لحل المشكلة. يرد في سياسة الشكاوى والإطراء والتعليقات\* لدينا الحالات التي يمكننا فيها التحقيق وعدم التحقيق في شكواك. إن لم نتمكن من التحقيق في شكواك، فسنبوضح لك السبب ونوجهك إلى Housing Ombudsman Service للحصول على الدعم.\* يمكنك قراءة سياسة الشكاوى والإطراء والتعليقات الخاصة بنا عبر موقع [www.stonewater.org/about-us/policies/](http://www.stonewater.org/about-us/policies/)

## كيف يمكنني تقديم شكوي؟

يمكنك تقديم شكوي بأي من الطرائق المذكورة أدناه:

• من خلال زيارة موقعنا على الإنترنت [stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/](http://stonewater.org/supporting-you/making-a-complaint/)

• عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء عبر الرقم **01202 319 119**

• عن طريق مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على [customerfeedback@stonewater.org](mailto:customerfeedback@stonewater.org)

• عن طريق إرسال رسالة خاصة إلينا على قنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بنا. من أجل حماية خصوصيتك، لا يمكننا حل شكواك عبر المشاركات العامة أو التعليقات.

• من خلال إرسال خطاب لنا في العنوان التالي:  
Stonewater, Suite C, Lancaster House  
Grange Business Park  
Enderby Road  
Whetstone  
Leicester  
LE8 6EP

## هل يمكن لشخص آخر تقديم شكوي نيابة عني؟

نعم - يمكن لشخص آخر تقديم شكوي نيابة عنك. يمكن أن يكون هذا الشخص صديقًا أو فردًا من العائلة أو مستشارًا محليًا أو نائبًا. لذلك سنحتاج منك مشاركة إذن كتابي معنا؛ حتى نتمكن من مناقشة قضيتك معه.

## بخصوص الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 16 و17 عامًا

في أماكن الإقامة المدعومة لدينا في أي وقت، يمكنك أن تطلب من مكتب مفوض الأطفال مساعدتك على حل شكواك وتطلب منه تقديم محام. يمكنهم تقديم المساعدة في كافة التفاصيل المتعلقة بشكواك بشأن الخدمات التي تلقيتها منا أو بشأن منزلك، ويمكنهم إلقاء نظرة على طريقة تعاملنا مع الشكوى.

## وضع الأمور في نصابها الصحيح

توجد الكثير من الأشياء التي يمكننا القيام بها لوضع الأمور في نصابها الصحيح إذا حدث خطأ.

يمكننا ما يلي:

- الاعتذار وتقديم شرحًا أو مزيدًا من المعلومات لك
- التأكد من تنفيذ أي إصلاحات مطلوبة
- التعلم من شكاواك لتحسين خدماتنا
- التأكد من حصول زملائنا على إرشادات ودعم إضافيين لمساعدة العملاء الآخرين

## لوحة التعرّف على شكاوى العملاء (CCLP)

تساعد لوحة التعرّف على شكاوى العملاء Stonewater وعملائنا بالاطلاع على بيانات الشكاوى وما يتعلق بها من معلومات؛ لمعرفة مواطن تحسين خدماتنا.

إن كنت مهتمًا بالانضمام إلى اللجنة، فيرجى زيارة الرابط التالي [stonewater.org/get-involved](https://stonewater.org/get-involved)

## The Housing Ombudsman

يمكنك، في أي مرحلة، إحالة شكاواك إلى Housing Ombudsman Service للحصول على الدعم والتوجيه. في حالة عدم رضاك عن الواردة من جانبنا في المرحلة الثانية لشكاواك، فيمكنك أن تطلب من Housing Ombudsman Service التحقيق في تعاملنا مع شكاواك. سيراجع Housing Ombudsman Service بعد ذلك بواعث قلقك وطريقة ردنا قبل اتخاذ قرار بشأن في حالة ردنا بطريقة ملائمة بما يتماشى مع قانون معالجة الشكاوى وسياساتنا.

يمكنك الاتصال بـ Housing Ombudsman Service عبر ما يلي:

• موقعهم الإلكتروني:

[housing-ombudsman.org.uk](https://housing-ombudsman.org.uk)

• عبر البريد الإلكتروني:

[info@housing-ombudsman.org.uk](mailto:info@housing-ombudsman.org.uk)

• عبر الهاتف:

0300 111 3000 (من الساعة 9:15 صباحًا حتى 5:15 مساءً،

من الاثنين إلى الجمعة)

• عبر البريد:

Housing Ombudsman Service،

صندوق بريد 152، ليفربول

L33 7WQ.

لمعرفة المزيد بشأن طريقة تعامل Stonewater مع الشكاوى أو لمزيد من المعلومات والمشورة، بما في ذلك سياسة الشكاوى الخاصة بنا، تفضل بزيارة الموقع التالي

[stonewater.org/complaints](https://stonewater.org/complaints)

## التعديلات

إننا ملتزمون بتوجيه خدماتنا لمصلحة عملائنا. عند تلقي شكاواك، سنطلب منك طريقة الاتصال المفضلة لمساعدتنا على البقاء على اتصال طوال عملية دراسة الشكاوى. عند الحاجة إلى أي تعديلات أو دعم إضافي، فنشجعك على التحدث عن هذه الأمور بالتوازي مع إيجاد حل لشكاواك.

## عملية إدارة الشكاوى

### المرحلة الأولى

عند استلام شكاواك، سنتلقى اتصالاً من متلقي الشكاوى لمناقشة شكاواك وطريقة حلها. سنكتب هذا في خطاب شكر، على أن يتم إرساله في غضون خمسة (5) أيام عمل. ثم سنعمل مع مجالات الخدمة للتحقيق فيما حدث، وطريقة تصحيحها. سيتم إرسال هذا الرد إليك في غضون عشرة (10) أيام عمل. في الحالات التي تحتاج إلى مزيد من الوقت، سنبقيك على اطلاع دائم.

### المرحلة الثانية

إن لم تكن راضيًا عن نتيجة شكاواك في المرحلة الأولى، فيمكنك التصعيد إلى المرحلة الثانية من عملية الشكاوى لدينا. سيراجع أحد أعضاء فريق كبار الموظفين لدينا شكاواك، بهدف الرد عليك في غضون عشرين (20) يوم عمل. في الحالات التي تحتاج إلى مزيد من الوقت، سنبقيك على اطلاع دائم.